

REGIONE PIEMONTE - AZIENDA SANITARIA LOCALE TO4
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE - SETTORE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

ANALISI QUANTITATIVA DEI RECLAMI 1° - 2° - 3° - 4° TRIMESTRE ANNO 2020

TOTALE RECLAMI n° 381: n° 92 (1° trimestre) n° 86 (2° trimestre) 133 (3° trimestre) 70 (4° trimestre)

1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Telefono	1	1	5	1	8	2,1
Lettera inviata all'Asl	6	4	2	0	12	3,1
Di persona	5	0	3	0	8	2,1
Posta elettronica	71	79	117	68	335	87,9
Lettera inviata ai media	0	0	1	0	1	0,3
Parla con l'ASL (sito web aziendale)	4	1	3	1	9	2,4
Fax	5	1	2	0	8	2,1
	92	86	133	70	381	100,0

2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Servizi territoriali (compreso CUP e prenotaz. telefoniche)	39	20	73	42	174	41,8
Assistenza specialistica ambulatoriale	26	20	45	7	98	23,6
Assistenza ospedaliera	22	32	24	18	96	23,1
Prevenzione	1	5	8	2	16	3,8
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	1	0	3	1	5	1,2
Altro	4	9	6	6	25	6,0
Improprio	2	0	0	0	2	0,5
	95	86	159	76	416	100,0

3. CONTENUTO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Tempi di attesa	23	19	86	24	152	34,5
Attesa al telefono	7	4	45	10	66	15,0
Attesa per erogazione di prestazioni	9	9	30	11	59	13,4
Attesa per ricoveri	1	3	2	0	6	1,4
Attesa per consegna di documentazione e certificati	1	0	7	1	9	2,0
Attesa in ambulatorio/ufficio	3	2	2	1	8	1,8
Attesa per erogazione ausili e prodotti	0	0	0	0	0	0,0
Assenza medico / spostamento prestazioni	2	1	0	1	4	0,9

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti tecnico-professionali	19	24	21	14	78	17,7
Aspetti tecnico-professionali sanitari	17	22	20	14	73	16,6
Aspetti tecnico-professionali amministrativi	2	2	1	0	5	1,1

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti relazionali	16	11	10	8	45	10,2
Cortesìa, disponibilit�	16	11	10	7	44	10,0
Riconoscibilit� degli operatori	0	0	0	1	1	0,2
Congruit� del comportamento	0	0	0	0	0	0,0
Congruit� dell'abbigliamento	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Umanizzazione	2	2	4	4	12	2,7
Cura della persona	0	0	0	2	2	0,5
Rispetto privacy	0	0	1	1	2	0,5
Rispetto della sofferenza e della morte	1	0	0	0	1	0,2
Orari visita familiari e conoscenti	1	2	3	1	7	1,6
Rispetto idee religiose e convinzioni personali	0	0	0	0	0	0,0
Omogeneit� di comportamento ed equit�	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Informazioni	2	8	8	10	28	6,4
Informazioni su prestazioni sanitarie	1	2	2	6	11	2,5
Informazioni sanitarie a utenti / familiari	1	5	5	3	14	3,2
Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	0	1	0	1	2	0,5
Comprensibilità della modulistica	0	0	0	0	0	0,0
Leggibilità della documentazione	0	0	1	0	1	0,2
Possibilità di conoscere le liste di attesa	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti burocratici amministrativi	12	7	22	9	50	11,4
Ticket	4	0	2	0	6	1,4
Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie	3	3	8	4	18	4,1
Procedure per ottenere documentazione / certificazioni	5	4	12	5	26	5,9

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Struttura	3	8	6	3	20	4,5
Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche	3	7	6	3	19	4,3
Parcheggi	0	1	0	0	1	0,2

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Organizzazione/Logistica	5	4	3	5	17	3,9
Richiesta nuovi servizi	0	0	0	0	0	0,0
Richiesta modifica/potenziamento servizi	3	2	3	5	13	3,0
Sospensione di servizi	2	2	0	0	4	0,9
Dislocazione dei servizi	0	0	0	0	0	0,0
Trasporti socio sanitari	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti alberghieri e comfort	5	4	2	0	11	2,5
Adeguatezza degli ambienti	0	0	1	0	1	0,2
Gradevolezza degli ambienti	0	0	0	0	0	0,0
Silenziosità degli ambienti	0	0	0	0	0	0,0
Pulizia degli ambienti	1	1	1	0	3	0,7
Adeguatezza dei pasti	1	0	0	0	1	0,2
Adeguatezza dei servizi di supporto all'interno delle strutture	0	0	0	0	0	0,0
Adeguatezza presidi / ausili	3	3	0	0	6	1,4

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Altro	4	9	6	6	25	5,7

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Richieste non evadibili o improprie	2	0	0	0	2	0,5